



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

H.Contacts

Guide de l'utilisateur



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Introduction :

Le présent document décrit l'ensemble des fonctionnalités implémentées dans l'application H.Contacts.

Il est destiné à la prise en main de l'outil par les utilisateurs en front-end.



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Sommaire

I.	CONNEXION A L'APPLICATION.....	5
II.	PAGE D'ACCUEIL	6
III.	MENU DE NAVIGATION.....	7
IV.	OUVERTURE DE FICHE : DEUX MODES POSSIBLES	7
V.	DIFFERENTES PARTIES D'UNE FICHE EN MODE CREATION	11
A.	PARTIE APPEL	12
B.	PARTIE APPELANT	12
1.	RECHERCHE D'APPELANT	12
2.	ONGLETS D'INFORMATIONS	13
C.	PARTIE SCENARIO	14
D.	PARTIE CLOTURE	14
VI.	RECHERCHES D'APPELANT.....	15
A.	RECHERCHE D'ASSURES	15
B.	RECHERCHE D'ENTREPRISES	17
C.	RECHERCHE D'APPELANTS « AUTRE »	18
VII.	ONGLETS D'UN ASSURE.....	19
A.	ONGLET « ASSURE »	19
B.	ONGLET « COMPO. FAMILIALE »	19
C.	ONGLET « HISTORIQUE ».....	20
D.	ONGLET « PRESTATIONS »	21
E.	ONGLET « BANQUE - RO ».....	21
F.	ONGLET « CONTRATS »	21
G.	ONGLET « ENTREPRISE »	22
H.	ONGLET « MOT DE PASSE »	22
VIII.	ONGLETS D'UNE ENTREPRISE GEREE SOUS ACTIV'INFINITE.....	23
A.	ONGLET « ENTREPRISE »	23
B.	ONGLET « CORRESPONDANT »	23
C.	ONGLET « SALARIES »	24
D.	ONGLET « CONTRATS »	24
E.	ONGLET « HISTORIQUE »	25



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

<u>IX.</u>	<u>ONGLETS D'UN APPELANT « AUTRE »</u>	<u>26</u>
A.	ONGLET « APPELANT »	26
B.	ONGLET « HISTORIQUE »	27
<u>X.</u>	<u>ENVOI DE DPEC HOSPITALIERES DEPUIS LE SCENARIO</u>	<u>27</u>
<u>XI.</u>	<u>CLOTURE D'UNE FICHE</u>	<u>29</u>
A.	CHAMPS OBLIGATOIRES	29
B.	MODALITES DE CLOTURE	29
1.	« A TRAITER »	29
2.	« APPEL SORTANT »	30
3.	« CLOTURE »	30
4.	« HORS CIBLE »	30
5.	« AUTRE CAMPAGNE »	30
C.	TRANSFERT DE FICHE	30
<u>XII.</u>	<u>INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES</u>	<u>31</u>
A.	ENCARTS	31
B.	NOTES D'INFORMATIONS	32
<u>XIII.</u>	<u>DOSSIERS CONFIDENTIELS</u>	<u>32</u>
<u>XIV.</u>	<u>MESSAGES DEFILANTS</u>	<u>33</u>
<u>XV.</u>	<u>RECHERCHE DE FICHES D'APPEL</u>	<u>33</u>



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

I. Connexion à l'application

Pour se connecter à l'application H.Contacts, l'utilisateur doit taper dans la barre d'adresses de son navigateur internet l'URL suivante : <http://hcontacts>.

Notons au passage que l'application a été développée pour être utilisée sous Internet Explorer. Le bon fonctionnement de cette application sous d'autres navigateurs (FireFox, Opera, etc.) n'est donc pas garanti.

Une fois l'url entrée, une fenêtre d'authentification apparaît.

L'utilisateur est invité à entrer son identifiant et mot de passe :

Identifiant

Mot de passe

En cas d'erreur de saisie de l'identifiant et/ou du mot de passe une fenêtre d'erreur apparaît :

Nom d'utilisateur ou mot de passe incorrect.



➡ Veuillez vous réauthentifier.

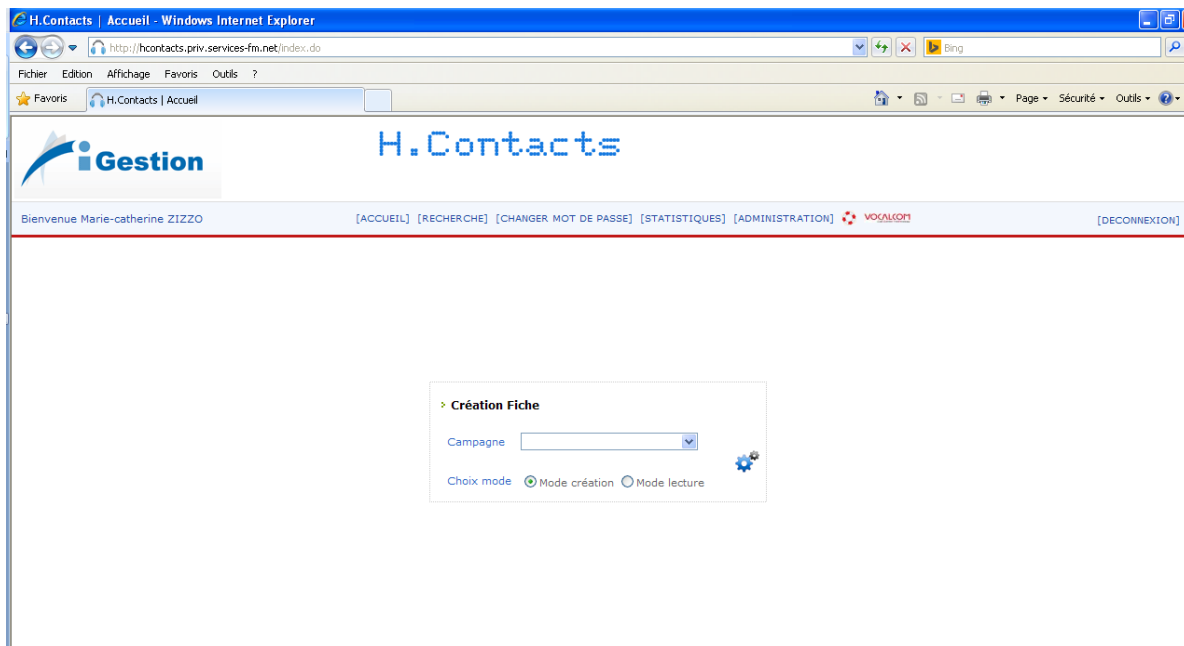
Cette fenêtre d'erreur peut apparaitre également si l'utilisateur n'est pas habilité à utiliser l'application...



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

II. Page d'accueil

Une fois connecté à l'application, l'utilisateur arrive sur la page suivante :



Il s'agit de la page d'accueil de H.Contacts. On peut accéder à cette page à tout moment en cliquant sur le lien [ACCUEIL] du menu de navigation. C'est à partir de cette page que l'utilisateur peut créer des fiches d'appel. Nous y reviendrons un peu plus tard.

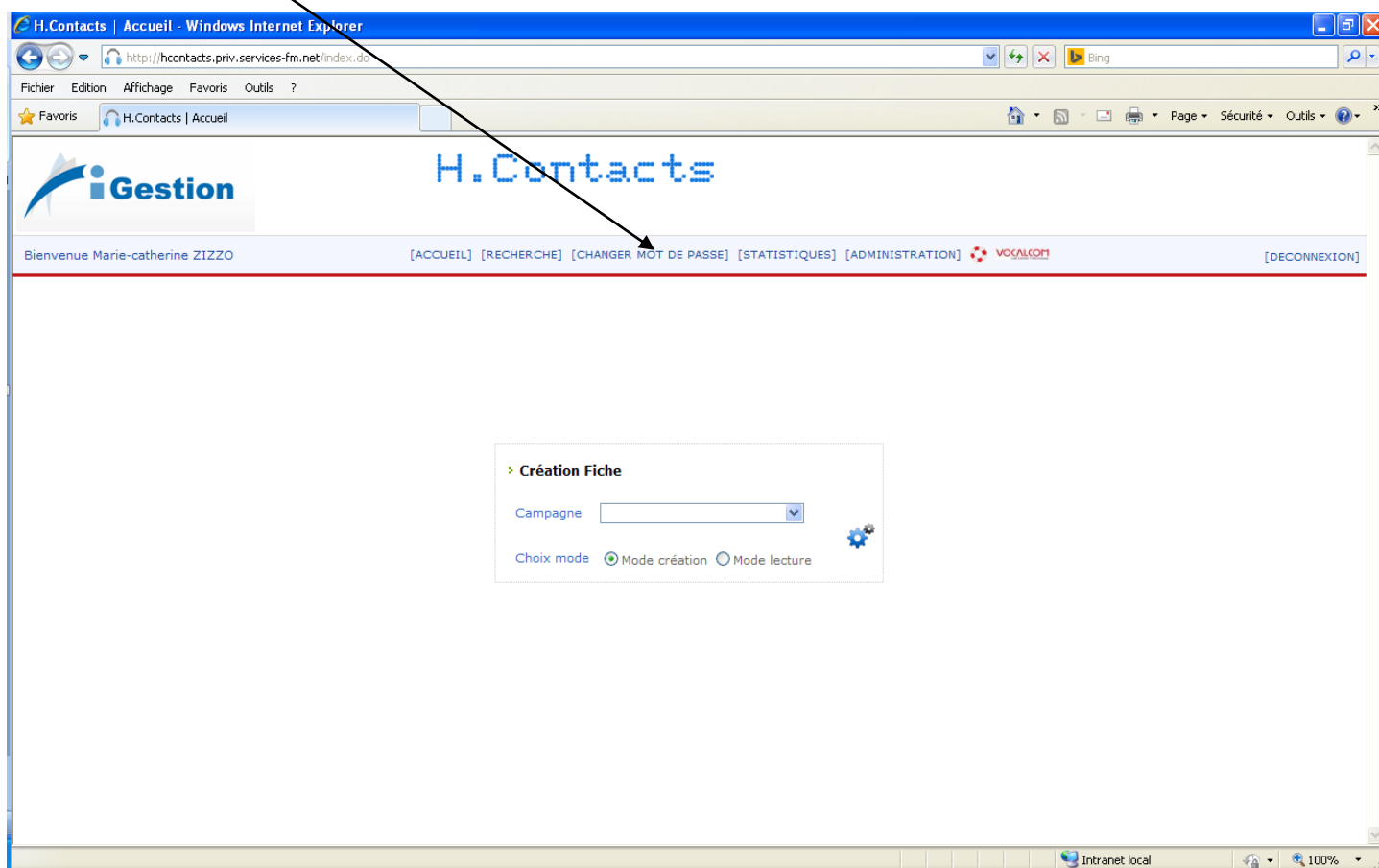


H.Contacts : Guide de l'utilisateur

III. Menu de navigation

Cette barre, située en haut de l'application, permet de naviguer entre les différentes pages et de passer ainsi d'un écran à un autre. Le nombre d'items composant cette barre diffère selon les habilitations de tel ou tel utilisateur. Ainsi, seuls les utilisateurs ayant l'accès d'administrateur pourront voir l'item [ADMINISTRATION]...


Barre de navigation



Remarque : Pour se déconnecter proprement de l'application, les utilisateurs doivent impérativement cliquer sur l'item [Déconnexion].

IV. Ouverture de fiche : deux modes possibles

La création de fiches se fait à partir de la page d'accueil de H.Contacts.

L'utilisateur doit sélectionner une campagne, un mode de création et cliquer sur l'icône 

Il existe deux modes d'ouverture de fiches : le mode « création » et le mode « lecture ».



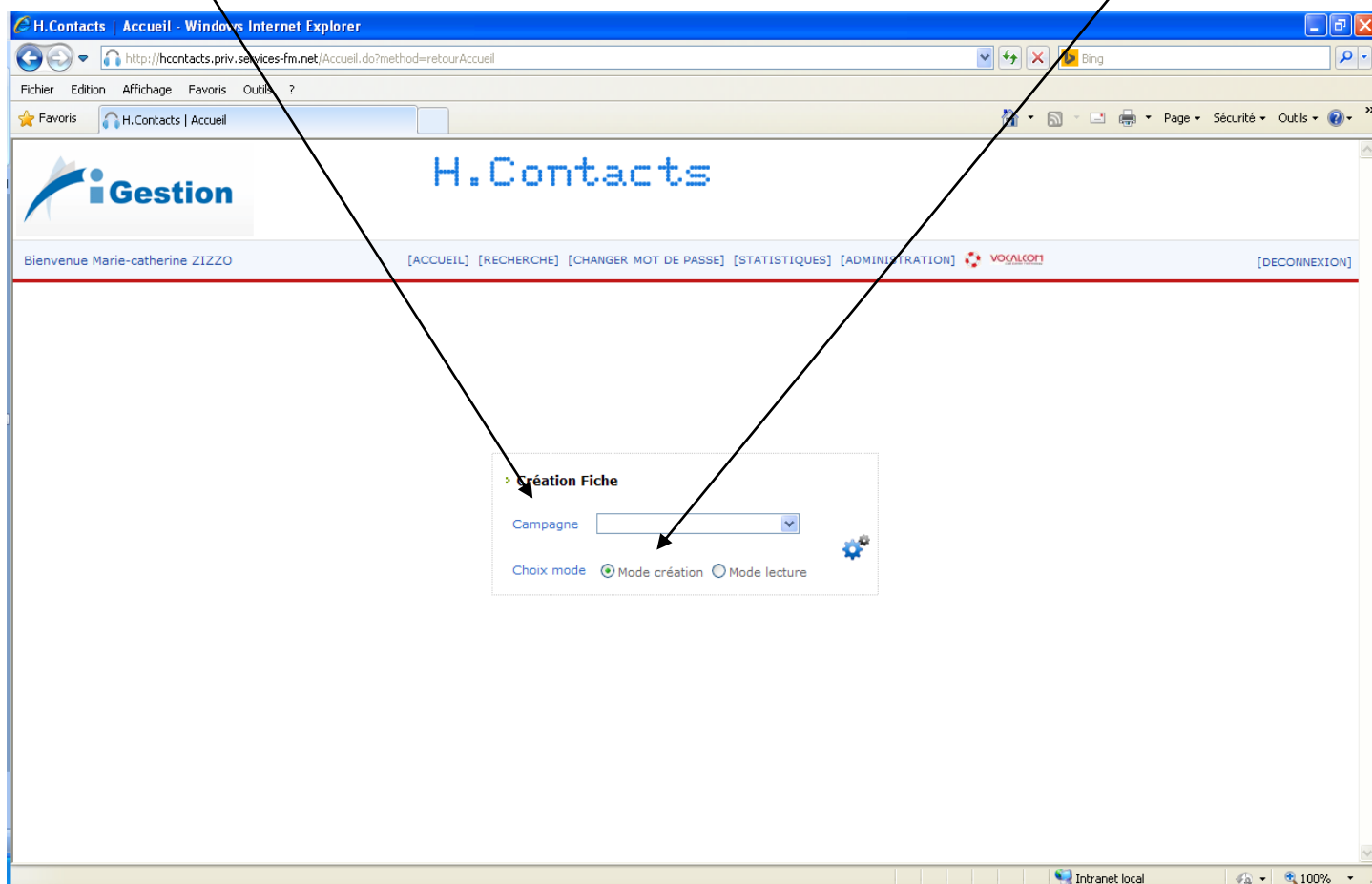
H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Le mode « création » permet de créer physiquement la fiche en base de données, de lui attribuer un identifiant, une heure d'appel, un auteur et un statut par défaut, le statut « OUVERTE ». Notons que c'est ce mode « création » qui est le mode par défaut.

Le mode « lecture », lui, n'entraîne pas de création physique de fiche. A aucun moment la fiche n'est enregistrée en base. Ce mode peut s'avérer utile quand il s'agit de consulter un déroulé de scénario ou de consulter un historique d'adhérent ou d'entreprise.

Choix de la campagne

Choix du mode création ou lecture





H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Exemple d'ouverture de fiche en mode « création » :

The screenshot shows the 'Fiche Appel' form in the H.Contacts application, running in Internet Explorer. The browser address bar shows 'http://hcontacts.priv.services-fm.net/Accueil.do'. The page title is 'H.Contacts'. The user is logged in as 'Marie-catherine ZIZZO'. The form is titled 'Appel' and includes the following sections:

- Appel**: Campaign (502 - MME PRO), Mutuelle (dropdown), Appelant (Assuré), Mode (Création - green dot), Date de création (07/10/2014 15:48:43), and Identifiant de la fiche (2239802).
- Appelant**: Search section titled 'RECHERCHE ASSURES' with fields for 'Clé de recherche', 'Choix du client' (Mutuelle en cours), and 'Inclure les inactifs?' (Oui). Checkboxes for 'Numéro de contrat / adhérent', 'Nom / Prénom', and 'Numéro sécurité sociale' are present, along with a 'Rechercher' button.
- Scénario**: Fields for 'Motif', 'Sous-motif', 'Point', and 'Sous-point' (all dropdowns).
- Clôture**: Fields for 'Satisfaction' (dropdown), 'Rappeler le' (28), 'Réclamation' (Oui/Non), 'Urgent' (Oui/Non), 'Transférer fiche' (Oui/Non), 'Destinataires' (text area), 'Téléphone', 'Période souhaitée' (dropdown), 'Commentaires' (text area), 'Type dossier' (dropdown), and 'Mettre en statut' (dropdown). A 'Clôturer' button is at the bottom right.

The status bar at the bottom indicates 'Terminé' and 'Intranet local'.

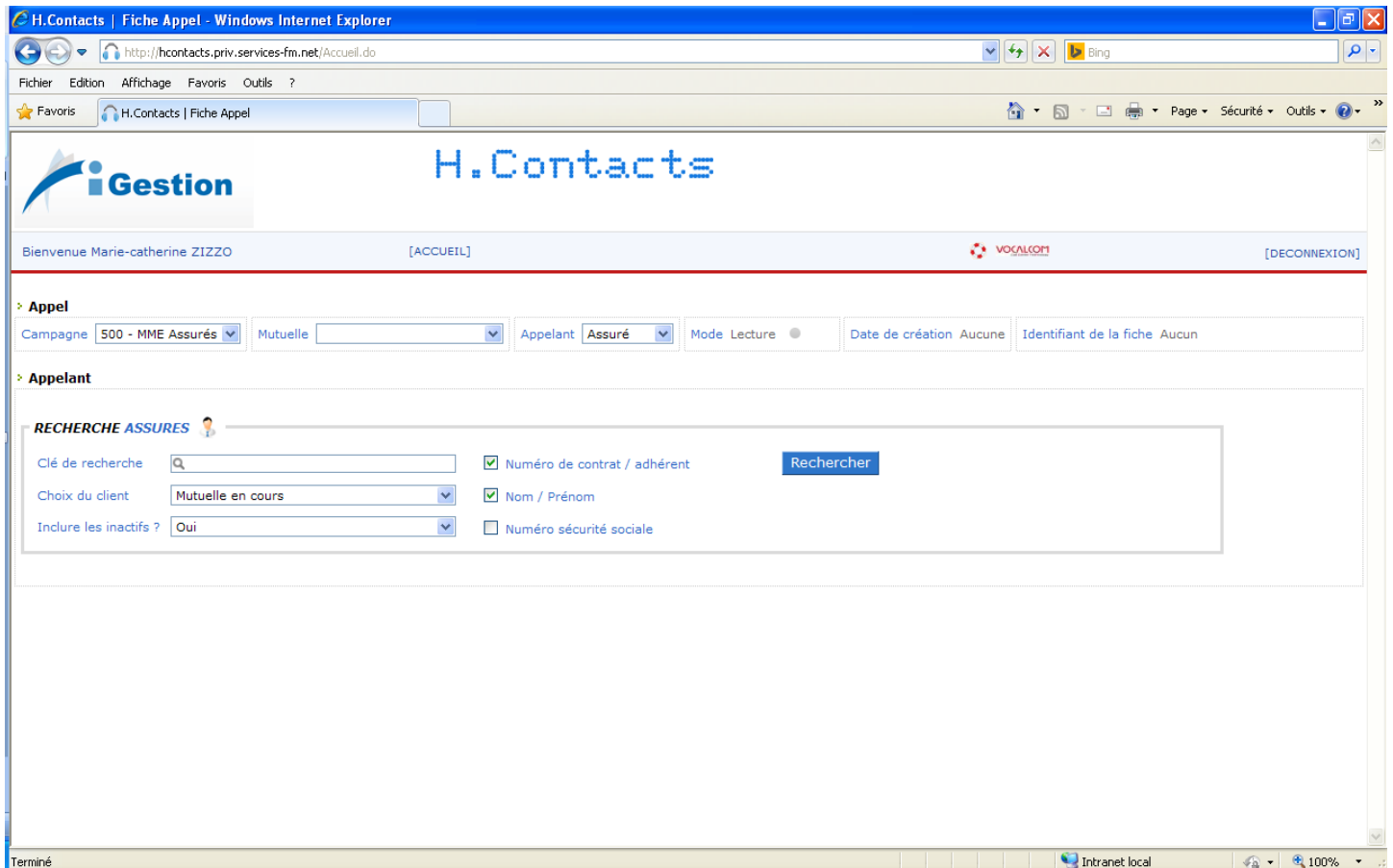
La fiche est créée en base. Elle dispose d'un identifiant unique, d'une heure de création et d'un auteur et d'un statut « ouverte ». Une petite icône sous la forme d'une boule verte nous indique que nous sommes en mode « création » :





H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Exemple d'ouverture de fiche en mode « lecture » :



La fiche n'est pas créée en base. Elle ne dispose d'aucun identifiant. L'icône sous la forme d'une boule grise nous rappelle que nous sommes en mode lecture.

Mode Lecture ●

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

V. Différentes parties d'une fiche en mode création

Une fiche d'appel H.Contacts est composée de différentes parties : une partie « Appel », une partie « Appellant », une partie « Scénario » et enfin une partie « Clôture ».

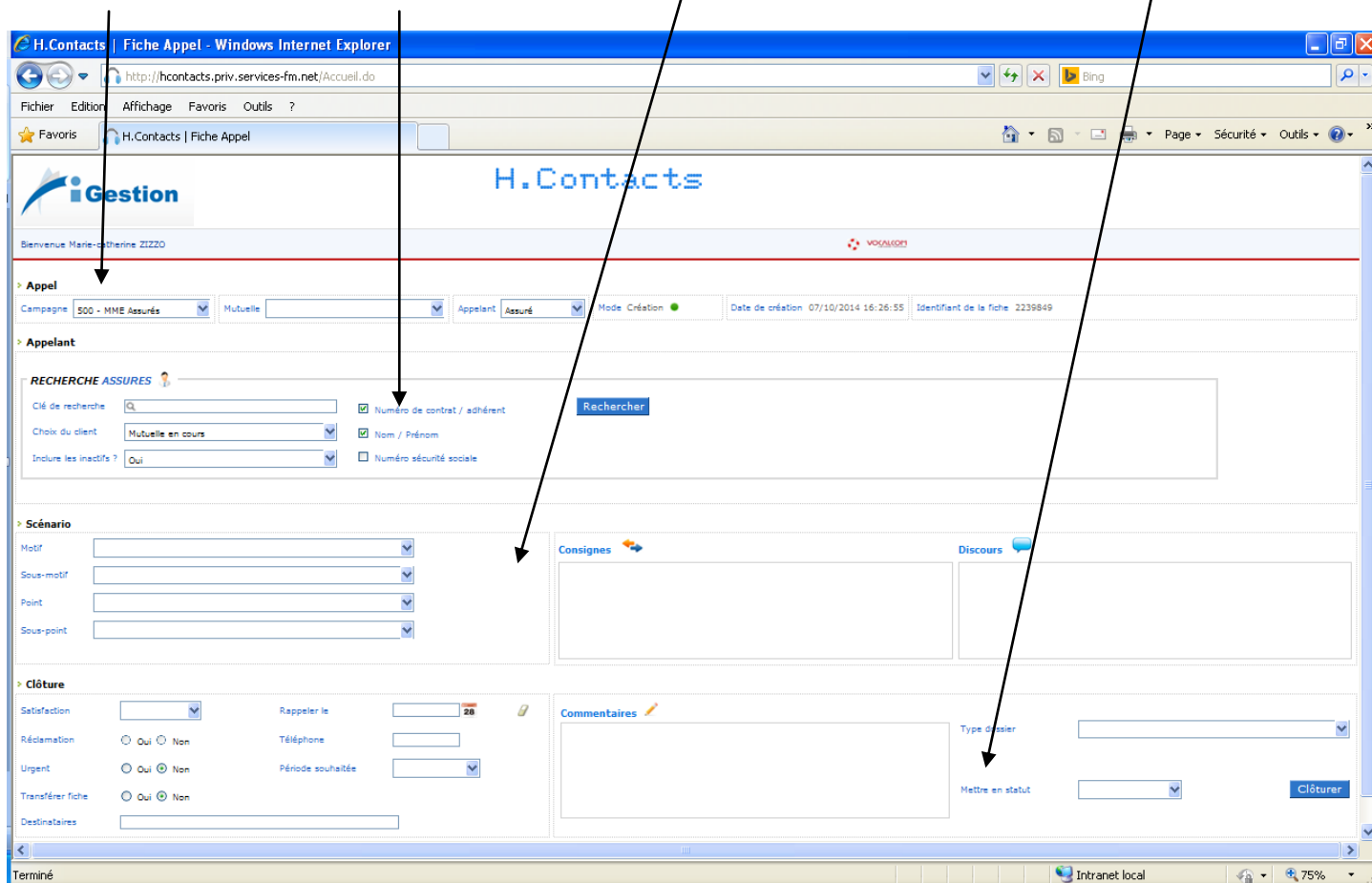
Nous allons passer en revue ces différentes parties et les détailler.

Partie « Appel »

Partie « Appellant »

Partie « Scénario »

Partie « Clôture »



The screenshot shows the 'Fiche Appel' form in a Windows Internet Explorer browser. The form is titled 'H.Contacts' and includes a welcome message 'Bienvenue Marie-Catherine ZIZZO'. The form is divided into four main sections, each with a label and an arrow pointing to it:

- Partie « Appel »:** This section contains fields for 'Campagne' (500 - MME Assurés), 'Mutuelle' (Mutuelle), 'Appelant' (Assuré), 'Mode' (Création), 'Date de création' (07/10/2014 16:26:55), and 'Identifiant de la fiche' (2239849).
- Partie « Appellant »:** This section contains a 'RECHERCHE ASSURES' section with a 'Clé de recherche' field, a 'Choix du client' dropdown (Mutuelle en cours), and a checkbox for 'Inclure les inactifs ?' (Oui). It also has checkboxes for 'Numero de contrat / adhérent' and 'Nom / Prénom'.
- Partie « Scénario »:** This section contains a 'Motif' dropdown, a 'Sous-motif' dropdown, a 'Point' dropdown, and a 'Sous-point' dropdown.
- Partie « Clôture »:** This section contains a 'Satisfaction' dropdown, a 'Rappeler le' dropdown (28), a 'Réclamation' section with radio buttons for 'Oui' and 'Non', an 'Urgent' section with radio buttons for 'Oui' and 'Non', a 'Transférer fiche' section with radio buttons for 'Oui' and 'Non', a 'Destinataires' field, a 'Commentaires' text area, a 'Type dossier' dropdown, and a 'Mettre en statut' dropdown. There is also a 'Clôturer' button.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

A. Partie Appel

Cette partie contient quelques informations pré-remplies et d'autres modifiables par l'utilisateur.

Les informations pré-remplies concernent :

- la campagne de l'appel,
- le mode d'ouverture (lecture ou création)
- l'identifiant de la fiche (si celle-ci a été ouverte en mode « création » évidemment).

Les seules informations modifiables dans cette zone sont la mutuelle et l'appelant. Par défaut l'appelant est mis sur l'item « Assuré ».

Remarque 1 : Si la campagne sélectionnée ne possède qu'une mutuelle rattachée, celle-ci est alors automatiquement positionnée.

Remarque 2 : En fonction de l'appelant sélectionné (Assuré, Entreprise et Autre) la zone Appelant change.

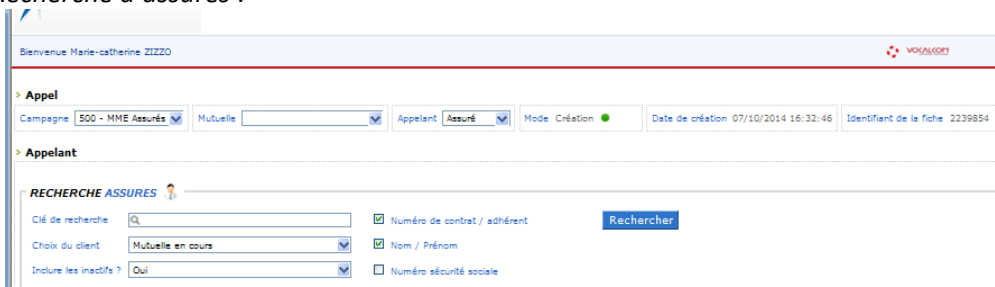
B. Partie Appelant

Cette zone permet de rechercher dans un premier temps l'appelant puis d'accéder à ses différents onglets d'informations.

1. Recherche d'appelant

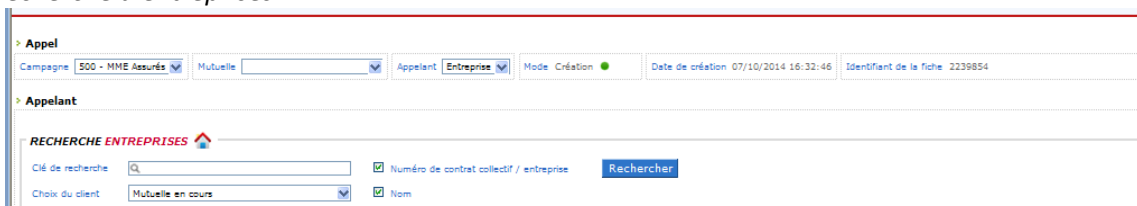
L'écran de recherche diffère en fonction du type d'appelant sélectionné dans la zone « Appel ».

Recherche d'assurés :



The screenshot shows the 'Recherche d'assurés' form. At the top, there is a header bar with the user's name 'Bienvenue Marie-catherine ZIZZO' and the 'VOCALOID' logo. Below this, the 'Appel' section contains dropdown menus for 'Campagne' (500 - MME Assurés), 'Mutuelle', and 'Appelant' (Assuré), along with a 'Mode' dropdown (Création) and a 'Date de création' field (07/10/2014 16:32:46). The 'Appelant' section is titled 'RECHERCHE ASSURES' and includes a search bar, a 'Choix du client' dropdown (Mutuelle en cours), and checkboxes for 'Numéro de contrat / adhérent', 'Nom / Prénom', and 'Numéro sécurité sociale'. A 'Rechercher' button is located at the bottom right of the search section.

Recherche d'entreprises :



The screenshot shows the 'Recherche d'entreprises' form. It has a similar layout to the 'Recherche d'assurés' form, but the 'Appelant' dropdown is set to 'Entreprises'. The 'Appelant' section is titled 'RECHERCHE ENTREPRISES' and includes a search bar, a 'Choix du client' dropdown (Mutuelle en cours), and checkboxes for 'Numéro de contrat collectif / entreprise' and 'Nom'. A 'Rechercher' button is located at the bottom right of the search section.



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Recherche d'appelants autres :

The screenshot shows the 'H.Contacts' web application in a Windows Internet Explorer browser. The page title is 'H.Contacts | Fiche Appel - Windows Internet Explorer'. The address bar shows 'http://hcontacts.priv.services-fm.net/FicheAppel.do'. The browser's menu bar includes 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Favoris', and 'Outils'. The 'Favoris' bar shows 'H.Contacts | Fiche Appel'. The page content includes the 'iGestion' logo and the text 'H.Contacts'. Below this, a welcome message reads 'Bienvenue Marie-catherine ZIZZO'. The main section is titled 'Appel' and contains several filters: 'Campagne' (500 - MME Assurés), 'Mutuelle' (dropdown), 'Appelant' (Autre), 'Mode' (Création), 'Date de création' (07/10/2014 16:32:46), and 'Identifiant de la fiche' (2239854). Below these filters, the 'Appelant' section is expanded, showing a search form titled 'RECHERCHE AUTRE APPELANT'. The form includes a 'Clé de recherche' input field, a 'Type d'appelant' dropdown (set to 'Tous les types'), and a checkbox for 'Inclure les inactifs?' (set to 'Oui'). There are also checkboxes for 'Nom / Prénom / Raison sociale', 'Code adhérent', and 'Numéro de siret / sénérit sociale'. A 'Rechercher' button is located to the right of the search form, and a 'Nouveau' button is to its right.

Quelque soit le type d'appelant recherché, l'utilisateur est toujours invité à entrer une clé de recherche et à cliquer sur le bouton « Rechercher » pour lancer la recherche.
Nous reviendrons sur ces modalités de recherche un peu plus tard.

2. Onglets d'informations

Comme pour l'écran de recherche, les onglets d'informations varient également en fonction du type d'appelant recherché.

Onglets d'un assuré identifié :

The screenshot shows the 'Appelant' section of the H.Contacts application for an identified insured person. The title is 'Assuré DUVAL MIREILLE (Conjoint - 31008724)'. Below the title, there are several tabs: 'Assuré', 'Compo. Familiale', 'Historique', 'Prestations', 'Banque - RO', 'Contrats', and 'Mot de passe'. The 'Assuré' tab is selected. The main content area displays the following information: 'Civilité: Madame', 'Nom - prénom: DUVAL MIREILLE', 'Date de naissance: 03/08/1940', 'Numéro sécurité sociale: 1390988487001 14', 'Qualité: Conjoint', and 'Numéro adhérent: 31008724'. To the right of this information, there is a section for 'Adresse' (LARRIERE, 88340 LE VAL D'AJOL) and 'Téléphone 1' and 'Téléphone 2'. At the top right of the page, there are several status indicators: 'Derniers appels: Aucun', 'Outil de Gestion: ANETO', 'V.I.P.: Non', 'N.P.A.I.: Non', 'Radié: Non', and 'Note: Aucune'. An 'Effacer' button is located at the bottom right of the page.

Onglets d'une entreprise identifiée :

The screenshot shows the 'Appelant' section of the H.Contacts application for an identified company. The title is 'Entreprise ENTRE. EURO COMPENSATION (Numéro de siret : -)'. Below the title, there are several tabs: 'Entreprise', 'Correspondant', 'Salariés', 'Contrats', and 'Historique'. The 'Entreprise' tab is selected. The main content area displays the following information: 'Entreprise: ENTRE. EURO COMPENSATION', 'Entité de gestion: 950-MNIL SECTION RHÔNE-POULENC', and 'Numéro de siret: -'. To the right of this information, there is a section for 'Adresse' (COMPTE DE COMPENSATION 1, COMPTE DE COMPENSATION 2, COMPTE DE COMPENSATION 3, 00001 EURO.ENTRE) and 'Téléphone 1' (999999999999), 'Téléphone 2' (0), and 'Télécopie' (0). At the top right of the page, there are several status indicators: 'Derniers appels: Aucun', 'Outil de Gestion: AVTIS', 'V.I.P.: Non', 'Radié: Non', and 'Note: Aucune'. An 'Effacer' button is located at the bottom right of the page.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Onglets d'un appelant autre identifié :

Appelant
Historique

Type d'appelant	Assuré Hors Base	Adresse	2 RUE DU JURAN 95610 ERAGNY SUR OISE	Téléphone fixe	0100000000
Civilité - Nom - prénom	Madame DUVAL FABIENNE			Téléphone autre	
Date de naissance	26/01/1971			Fax	
Numéro sécurité sociale	2710182121126 00			Email	
Etablissement/Raison sociale					
Numéro FINESS					
Numéro adhérent	032037				

Effacer
Modifier

Nous reviendrons sur ces onglets d'informations plus longuement en détail dans la suite de ce guide.

C. Partie Scénario

Cette zone permet deux choses : qualifier la fiche d'appel sur les raisons de l'appel et guider l'utilisateur dans ses consignes et discours.

Niveau scénario :

Scénario

Motif	Actes de gestion	Consignes	Discours
Sous-motif		Consignes	Discours
Point			
Sous-point			

Il existe quatre niveaux hiérarchiques : le niveau motif, sous-motif, point et sous-point.

Ces niveaux sont interdépendants. Cela signifie que le contenu de la liste d'un niveau dépend de la sélection faite dans le niveau hiérarchique supérieur.

A chaque sélection d'un des quatre niveaux hiérarchiques, des consignes et discours sont actualisés dans deux champs réservés à cet effet. Ces deux champs ne sont pas éditables. Ils ne servent qu'à la consultation.

C'est également à ce niveau que les Demandes de Prise En Charge (DPEC) hospitalières peuvent être transmises par mail ou par fax aux tiers payeurs.

Nous y reviendra en détail plus tard.

Remarque : Cette partie scénario n'est pas visible en mode « Lecture ».

D. Partie Clôture


La partie clôture permet à l'utilisateur de préciser certaines infos sur la fiche d'appel :

- La satisfaction de l'interlocuteur
- Si l'appel relève d'une réclamation
- De laisser un commentaire jugé important pour le traitement ou la simple historisation de la fiche
- De clôturer la fiche

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Niveau clôture :

✚ Clôture

Satisfaction	<input type="text"/>	Rappeler le	<input type="text"/> 28	Commentaires  <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	Type dossier	<input type="text"/>
Réclamation	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	Téléphone	<input type="text"/>		Mettre en statut	<input type="text"/>
Urgent	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non	Période souhaitée	<input type="text"/>			
Transférer fiche	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non				<input type="button" value="Clôturer"/>	
Destinataires	<input type="text"/>					

A côté de toutes ces précisions sur la fiche, l'utilisateur peut décider de transférer la fiche par mail à un destinataire précis en entrant son adresse mail dans la zone « destinataires » ou en sélectionnant un ou plusieurs contacts préenregistrés et en clôturant la fiche en statut « Clôturé ». L'utilisateur recevra alors un mail avec en pièce-jointe un fichier PDF résumant la fiche d'appel.

Remarque : Cette partie clôture n'est pas visible en mode « Lecture ».

VI. Recherches d'appelant

Nous allons à présent voir les différents types de recherches : les recherches d'objets (assurés, entreprises, appelant autre) et les recherches de fiches d'appels. Il est à noter que quelque que soit le type de recherche, celle-ci est toujours soumise à habilitation. En sommes, un utilisateur ne peut trouver un objet donné que dans le périmètre de ses habilitations.

A. Recherche d'assurés


Une recherche d'assurés peut se faire selon plusieurs axes :

- le numéro de contrat / adhérent,
- le nom / prénom
- le numéro de sécurité sociale.

Par défaut, les assurés sont recherchés dans la mutuelle en cours et les assurés inactifs sont inclus dans la recherche.

Recherche d'assurés :

✚ Appelant

RECHERCHE ASSURES 

Clé de recherche	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Numéro de contrat / adhérent	<input type="button" value="Rechercher"/>
Choix du client	<input type="text" value="Mutuelle en cours"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Nom / Prénom	
Inclure les inactifs ?	<input type="text" value="Oui"/>	<input type="checkbox"/> Numéro sécurité sociale	

Un mot clé est obligatoire. Si le mot clé ne contient pas le caractère « % », la recherche effectuée est une recherche exacte. Si en revanche l'utilisateur précise le caractère « % » dans son mot clé, alors la recherche est de type « commence par », « fini par » ou « contient ».

Exemples :

- DURAND : cette recherche ramènera tous les assurés dont le nom (si « Nom / prénom » est coché) est DURAND.
- DURAN% : cette recherche ramènera tous les assurés dont le nom (si « Nom / prénom » est coché) commence par

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

- DURAN (DURAND, DURANT, etc.)
- %123 : cette recherche ramènera tous les assurés dont le numéro de contrat (si « Numéro de contrat / adhérent » est coché) fini par 123.
- %76% : cette recherche ramènera tous les assurés dont le numéro de sécurité sociale (si « Numéro de sécurité sociale » est coché) contient 76.

Remarque : Les recherches de type « commence par », « fini par » ou « contient » sont toujours plus longues que les recherches de type « exacte ». Par ailleurs, la limite a été fixée à 3000 objets résultats. Au-delà, un message avertit l'utilisateur qu'il doit affiner sa recherche.

Exemple de recherche « commence par 'DURAN' :

http://192.168.4.185:8080/HContacts/popups/recherche_assures_resultats.jsp?teleacteur_id=14568m - Windows Internet Explorer

46 assurés trouvés pour **DURAN%**.

Mutuelle	Numéro adhérent	Civilité	Nom	Prénom	Qualité	Date de naissance	Numéro de sécurité sociale	Radié	Outil de gestion
MUTEUROP	30506867	Monsieur	DURAND	MARIE DANIELLE	Adhérent	15/09/1951	2510963284025 06		ANETO
MUTEUROP	30506867	Monsieur	DURAND	JEAN MARIE	Conjoint	21/01/1939	1390119138001 94		ANETO
MUTEUROP	30503669	Monsieur	DURAND	FABRICE	Adhérent	22/01/1978	1780149023062 83		ANETO
MUTEUROP	00017582	Mademoiselle	DURAND	MELANIE	Conjoint	10/08/1977	2770831555216 86		ANETO
MUTEUROP	30810196	Madame	DURANT	PAULETTE	Adhérent	12/04/1925	2250400000000 97		ANETO
MUTEUROP	30500970	Monsieur	DURAND	LOIC	Enfant	22/05/1993	1641238196042 49	✗	ANETO
MUTEUROP	30500973	Monsieur	DURAND	PATRICK	Adhérent	14/05/1958	1580538165001 38	✗	ANETO
MUTEUROP	30508041	Madame	DURAND	ANYSSA	Enfant	27/04/1998	2720610387063 45	✗	ANETO
MUTEUROP	30509692	Madame	DURAND	AURELIE	Conjoint	14/10/1981	2811080001092 17	✗	ANETO
MUTEUROP	30810031	Monsieur	DURAND	JEAN PIERRE	Enfant	27/03/1988	1880338053130 21	✗	ANETO
MUTEUROP	30810175	Monsieur	DURAND	ROGER	Adhérent	04/03/1921	1210312131001 49	✗	ANETO
MUTEUROP	30810418	Monsieur	DURAND	JEAN MICHEL	Adhérent	18/05/1956	1560580253130 16	✗	ANETO
MUTEUROP	30811462	Madame	DURAND	MARIE FRANCOISE	Conjoint	22/04/1949	2490464504016 02	✗	ANETO
MUTEUROP	30811462	Monsieur	DURAND	JEAN CLAUDE	Adhérent	09/08/1949	1490824200005 45	✗	ANETO
MUTEUROP	500903	Monsieur	DURAND	GERARD	Adhérent	28/05/1954	1540575114647 22	✗	AVTIS
MUTEUROP	500903	Monsieur	DURAND	JEAN PIERRE	Enfant	27/03/1988	1880338053130 21	✗	AVTIS
MUTEUROP	500903	Monsieur	DURAND	LEA	Conjoint	21/05/1947	2470538053136 66	✗	AVTIS
MUTEUROP	500970	Madame	DURAND	CORALIE	Enfant	01/03/1991	1641238196042 49	✗	AVTIS

Exemple de recherche ramenant trop de résultats :

http://192.168.4.185:8080/HContacts/popups/recherche_assures_resultats.jsp?teleacteur_id=14568m - Windows Internet Explorer

Votre recherche ramène trop de résultats : 26255

Veuillez affiner votre recherche svp.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Remarque : Dans le cas d'une recherche cross-mutuelles (Choix du client = Toutes les mutuelles), si l'utilisateur recherché n'appartient pas à la mutuelle en cours, alors ce dernier ne pourra pas être sélectionné et le message d'alerte suivant sera affiché.

Message d'alerte :



B. Recherche d'entreprises

Remarque : Possible uniquement pour les entreprises gérées sous Activ'Infinite.

Une recherche d'entreprises peut se faire selon les axes suivants :

- Le numéro de contrat collectif / entreprise
- Le nom
- Le numéro de Siret

Par défaut, les entreprises sont recherchées dans la mutuelle en cours et les inactives sont incluses dans la recherche.

Recherche d'entreprises :

Appelant

RECHERCHE ENTREPRISES

Clé de recherche

Choix du client

Inclure les inactifs ?

☒ Numéro de contrat collectif / entreprise

☒ Nom

☐ Numéro de siret

Rechercher

Les modalités de recherche exprimées pour les assurés valent pour les entreprises. La seule différence se situe au niveau des champs prospectés.

Exemple de résultat de recherche d'entreprises :

http://192.168.4.185:8080/HContacts/popups/recherche_entreprises_resultats.jsp?teleacteur_id=14 - Windows Internet Explorer

3 entreprises trouvées pour HOSTA.

Mutuelle	Nom	Numéro siret	Code établissement	Code entreprise	Entité de gestion	Code postal	Localité	Radié	Outil de gestion
MUTEUROP	HOSTA	44036735700000	00075025	00075025	HOS-MUTEUROP HOSTA ANETO	13583	MARSEILLE		ANETO
MUTEUROP	HOSTA	B440367357	01	088-8000	088-MUTEUROP HOSTA	13583	MARSEILLE CEDEX 20	✗	AVTIS
MUTEUROP	HOSTA	B440367357	01	075-3000	075-MUTEUROP ILE DE FRANCE	13274	MARSEILLE CEDEX 09	✗	AVTIS

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

C. Recherche d'appelants « Autre »

Par « Autre » nous entendons tout ce qui n'est ni assuré, ni entreprise. Cela peut être un assuré hors base, un professionnel de santé, un courtier, etc.

La recherche de ces appelants « Autre » peut se faire selon les axes suivants :

- Le nom / prénom / raison sociale
- Le code adhérent
- Le numéro de Siret / numéro de sécurité sociale

Il n'y a pas de notion de mutuelles pour ces appelants « Autre », ni d'appelant actif ou inactif. On peut toutefois spécifier le type d'appelant « Autre » recherché.

Recherche d'appelants autres :

Appelant

RECHERCHE AUTRE APPELANT

Clé de recherche : ☒ Nom / Prénom / Raison sociale

Type d'appelant : ☒ Code adhérent

Inclure les inactifs ? : ☒ Numéro de siret / sérité sociale

Les modalités de recherche exprimées pour les assurés et les entreprises valent pour les appelants « Autre ».

Exemple de résultat de recherche d'appelants « Autre » :

http://192.168.4.185:8080/HContacts/popups/recherche_appelants_resultats.jsp?teleacteur_id=1456 - Windows Internet Explorer

229 objets trouvés pour **MAR%**.

Type d'appelant	Civilité	Nom	Prénom	Etablissement Raison sociale	Numéro FINESS	Numéro sécurité sociale	Code Adhérent
Assuré Hors Base	Madame	BELIME	MARYSE			2610155545061 00	071792
Assuré Hors Base	Madame	ABSOLON	MARIE PAULE			2570299352720 00	071583
Assuré Hors Base	Madame	ADAMS	MARYLINE			2710818279060 00	060607
Assuré Hors Base	Madame	AFONSO	MARIA ROSA			2561199039477 93	000000
Assuré Hors Base	Madame	AGGOUN	DJAMILA			0000000000000 00	0000000000000000
Assuré Hors Base	Madame	ALEM	MARIE LAURE			2630278345016 00	071878
Assuré Hors Base	Madame	ALTO	MARIE THERESE			2320959625002 00	070862
Assuré Hors Base	Madame	ANDRE	MARIE LOUISE			2200628093202 00	070664
Assuré Hors Base	Madame	ARSAC	MARTINE			2610607204105 00	071816
Assuré Hors Base	Madame	AUBRY	MARIE LAURE			2550799333148 00	060674
Assuré Hors Base	Madame	BERTRAND	CHRISTINE			2581299351122 00	060679
Assuré Hors Base	Madame	BIGNON	MARIE LINE			2630775002047 00	071895
Assuré Hors Base	Madame	BLAISE	MARIE ROSE			0000000000000 00	0000000000000000
Assuré Hors Base	Madame	BLOMME	MARIE BERNADETTE			0000000000000 00	0000000000000000
Assuré Hors Base	Madame	BLONDEL	MARIE CRISTINE			2590159017005 58	000000
Assuré Hors Base	Madame	BOSC	MARTINE				101042
Assuré Hors Base	Madame	BOUAMRA	MARYAM			2620799204055 00	059844

Remarque : Contrairement aux autres types d'objets que sont les assurés et les entreprises, un appelant « Autre » peut être créé par l'utilisateur, si toutefois la fiche a été ouverte en mode « création ». Cette option peut s'avérer forte utile surtout lorsqu'un utilisateur ne trouve pas en base un assuré ou une entreprise donné :

- Cas d'un assuré nouvellement souscrit et qui n'est pas encore référencé en base,
- Cas d'entreprises ou de courtiers gérés sous Premium,
- Cas de professionnels de santé...

Pour créer un appelant « Autre », il suffit de cliquer sur le bouton « Nouveau ». Un masque de création se lance alors.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

La création d'un appelant « Autre » permettra de le retrouver ainsi que son historique associé lors d'une prochaine recherche.

VII. Onglets d'un assuré

Une fois l'assuré identifié, l'utilisateur peut accéder à ses données. Celles-ci sont organisées sous forme d'onglets : onglet « Assuré », « Compo. Familiale », « Historique », « Prestations », « Banque – RO », « Contrats », « Entreprise » et « Mot de passe ». Ce sont ces onglets que nous allons voir à présent.

A. Onglet « Assuré »

Cet onglet regroupe des informations concernant la civilité de l'assuré, sa qualité, son numéro de sécurité sociale, son numéro d'adhérent, son adresse et ses coordonnées téléphoniques lorsqu'elles sont disponibles.

Onglet « Assuré » :

Appelant

Assuré CERVERO FABIENNE (Adhérent - 00000280)
Derniers appels
Outil de Gestion ANETO
V.I.P. Non
N.P.A.I. Non
Radié Non
Note Aucune

Assuré
Compo. Familiale
Historique
Prestations
Banque - RO
Contrats
Entreprise
Mot de passe
Effacer

Civilité Madame
Adresse 125 R DU MOULIN DE SEMALEN
LE PARC A BALLON BAT A1
34000 MONTPELLIER
Téléphone 1 -
Téléphone 2

Nom - prénom CERVERO FABIENNE

Date de naissance 29/08/1971

Numéro sécurité sociale 2710831555702 88

Qualité Adhérent

Numéro adhérent 00000280

Remarque : Certains assurés appartiennent à des entités de gestion sensibles. Dans ce cas, seuls les utilisateurs habilités sur ces entités de gestion peuvent accéder à leurs données. En cas de non habilitation, un message prévient l'utilisateur de la confidentialité du dossier.

B. Onglet « Compo. Familiale »

Cet onglet affiche la composition familiale de l'assuré. En réalité, le terme de « composition familiale » est un abus de langage car on liste des assurés qui sont sur un même contrat et qui ne sont pas forcément de la même famille.

Cet onglet précise la qualité des bénéficiaires, leur catégorie socioprofessionnelle (CSP) lorsqu'elle est disponible, leur date d'adhésion et de radiation. Par date de radiation, il faut comprendre la date du dernier contrat sur lequel le bénéficiaire était encore actif. Enfin, cet onglet permet de changer de bénéficiaire sans avoir à le rechercher.

Onglet « Compo. Familiale » :

Appelant

Assuré CERVERO FABIENNE (Adhérent - 00000280)
Derniers appels
Outil de Gestion ANETO
V.I.P. Non
N.P.A.I. Non
Radié Non
Note Aucune

Assuré
Compo. Familiale
Historique
Prestations
Banque - RO
Contrats
Entreprise
Mot de passe
Effacer












2 personnes trouvées

	Civilité	Nom	Prénom	Qualité	CSP	Date de naissance	Numéro sécurité sociale	Date adhésion	Date radiation
➡	Madame	CERVERO	FABIENNE	Adhérent	100-Ens personnel	29/08/1971	2710831555702 88	01/07/2007	
	Monsieur	CERVERO	CHRISTOPHE	Conjoint	150-Salariés	09/07/1966	1660728085049 69	01/07/2007	

H.Contacts : Guide de l'utilisateur



C. Onglet « Historique »

Cet onglet regroupe certains échanges avec l'assuré : courriers sortants, courriers entrants, fiches d'appel H.Contacts, prises en charge hospitalières, envoi de cartes tiers-payant etc. Toutes ces informations sont appelées des «événements». Chacun de ces événements est repérable par une icône distinctive :

Ikône	Signification	Remarque
	Carte Tiers-Payant	Uniquement si géré sous Activ'Infinite
	Changement mot de passe	Uniquement si géré sous Activ'Infinite
	Courriel / Mail	
	Courrier	
	Evènement issu de H.Contacts	Fiche positionnée « A traiter » dans H.Courriers
	H.Net	Consultation de remboursement sur l'espace adhérent Uniquement si l'extranet est géré par iGestion
	Fax	
	Fiche Appel H.Contacts	
	DPEC hospitalière envoyée via le formulaire	
	Migration Activ'Infinite	
	Evènement sortant	








Onglet « Historique » :

Appelant

Assuré CERVERO FABIENNE (Adhérent - 00000280) Derniers appels  Outil de Gestion ANETO V.I.P. Non N.P.A.I. Non Radié Non Note Aucune 

Assuré Compo. Familiale Historique Prestations Banque - RO Contrats Entreprise Mot de passe Effacer

33 lignes d'historique trouvées

9	25/02/2009 10:39:18		Courrier	Prestations	Adhérent	Traité	
10	09/02/2009 10:30:08		Courrier	PEC	Adhérent	Envoyé	
11	09/02/2009 08:55:35		Actes de gestion	PEC	Adhérent	Clôturé	POLYCLINIQUE ST ROCH 43 RUE DU FAUBOURG...
12	03/12/2008 23:13:00		Courrier	Carte Tiers-Payant	Adhérent	Demandée	
13	01/10/2008 20:02:07		Courrier	PEC	Adhérent	Envoyé	
14	30/09/2008 11:44:02		Courrier	Prestations	Adhérent	Traité	
15	12/02/2008 14:16:47		Courrier	Prestations	Adhérent	Traité	

Pour voir le détail d'un événement, il suffit de cliquer sur la ligne du tableau. Un pop-up correspondant au type d'événement approprié s'ouvre alors.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

D. Onglet « Prestations »

Remarque : Onglet alimenté uniquement si l'assuré est géré sous Activ'Infinite.

Cet onglet regroupe les prestations versées aux bénéficiaires. Ces prestations peuvent être filtrées par date de décompte, par bénéficiaire et par code acte. Il est à noter que nous ne conservons pas les prestations de plus de 6 mois.

Onglet « Prestations » :

Appelant

Assuré CERVERO FABIENNE (Adhérent - 00000280) Derniers appels Outil de Gestion ANETO V.I.P. Non N.P.A.I. Non Radié Non Note Aucune

Assuré Compo. Familiale Historique **Prestations** Banque - RO Contrats Entreprise Mot de passe Effacer

58 décomptes trouvés

Date décompte 20/10/2009 Bénéficiaire Tous Code acte Tous

#	Bénéficiaire	Nature / Code acte	Date de soins	Date d'envoi banque	Dépense	Rb sécu	Rb mutuelle
1	Décompte 20091019740711 du 20/10/2009						
	FABIENNE CERVERO	FORF MONT ADU 1 / FLUN1	29/09/2009	20/10/2009	273,00	0,00	0,00
	FABIENNE CERVERO	MONTURE OPTIQUE / LUN	29/09/2009	20/10/2009	273,00	6,61	250,84
	Total				546,00	6,61	250,84

Pour chaque prestation, l'utilisateur peut voir la date du décompte, le numéro de décompte, la date de soins, la nature et le code de l'acte, la date d'envoi en banque, la dépense correspondante, le remboursement sécu et le remboursement mutuelle.

E. Onglet « Banque - RO »

Remarque : Onglet alimenté uniquement si l'assuré est géré sous Activ'Infinite.

Cet onglet affiche les RIB de virement et de prélèvement lorsqu'ils sont disponibles. Il affiche également des informations sur le régime obligatoire : type du régime (régime général, régime de l'est...), la caisse et le centre.

Onglet « Banque – RO » :

Appelant

Assuré CERVERO FABIENNE (Adhérent - 00000280) Derniers appels Outil de Gestion ANETO V.I.P. Non N.P.A.I. Non Radié Non Note Aucune

Assuré Compo. Familiale Historique Prestations **Banque - RO** Contrats Entreprise Mot de passe Effacer

RIB de virement		RIB de prélèvement		Régime Obligatoire	
Banque	Code guichet	Numéro de compte	Clé RIB	Etablissement	
15899	07916	00015282740	07	-	

F. Onglet « Contrats »

Remarque : Onglet alimenté uniquement si l'assuré est géré sous Activ'Infinite.

Cet onglet affiche les contrats actifs et les contrats radiés du bénéficiaire sélectionné.

Pour chaque contrat, l'utilisateur peut voir : le type du contrat (Individuel, collectif...), le numéro de contrat, l'offre/RT, les dates de souscription, de radiation, de début et de fin de droit. Il peut également voir le mode de paiement et la fréquence des appels de cotisation.

Pour chaque contrat, le détail se visualise en cliquant sur l'icône. L'utilisateur peut ainsi voir le produit/risque souscrit, les GT/risque option, les dates de souscription et de fin de droits.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Enfin, lorsqu'elles sont disponibles, l'utilisateur peut avoir accès aux plaquettes de garanties correspondant à l'un des contrats souscrits.

Onglet « Contrats » :

> Appelant

Assuré CERVERO FABRIENNE (Adhérent - 00000280) Derniers appels 😊 😊 😊 😊 Outil de Gestion ANETO V.I.P. Non N.P.A.I. Non Radié Non Note Aucune ➕

Assuré Compo. Familiale Historique Prestations Banque - RO Contrats Entreprise Mot de passe Effacer

CONTRATS ACTIFS Un contrat actif trouvé

Type	Num contrat	Offre / RT	Souscription	Radiation	Début droits	Fin droits	Mode Paiement	Fréquence Appel
Entreprise à gestion individuelle	00000280	SAFNATDEC	01/07/2007		01/07/2007		Inconnu	Inconnu
Produit / Risque	GT / Risque Option	Date de souscription		Date de fin de droits				
SAFPACK+	ITEDEV	01/07/2007						
SAFPACK+	ITESTD	01/07/2007						
SAFPACK+	SWISPACK+	01/07/2007						
PLAQUETTES DE GARANTIES 1								
Plaquette 1	Régime	Fichier		Versions				
SAFPACK+ (PACK+)	Régime Général	NATURE - FRAIS MEDICAU.XLS		Date début 01/01/2008 Date fin				

CONTRATS RADIES Aucune contrat radié trouvé

G. Onglet « Entreprise »

Remarque : Onglet alimenté uniquement si l'assuré est géré sous Activ'Infinite.

Lorsque l'adhérent principal est rattaché à une entreprise, cet onglet affiche les principales informations de cette entreprise : nom de l'entreprise, entité de gestion, numéro de Siret, nom du correspondant entreprise et ses coordonnées.

Onglet « Entreprise » :

> Appelant

Assuré CERVERO FABRIENNE (Adhérent - 00000280) Derniers appels 😊 😊 😊 😊 Outil de Gestion ANETO V.I.P. Non N.P.A.I. Non Radié Non Note Aucune ➕

Assuré Compo. Familiale Historique Prestations Banque - RO Contrats **Entreprise** Mot de passe Effacer

Entreprise NATURE ET DECOUVERTES Adresse 125 R DU MOULIN DE SEMALEN Téléphone 1 -

Entité de gestion SAF-SAFIAG-ODASS ASSURANCES LE PARC A BALLON BAT A1 Téléphone 2

Numéro de siret - 34000 MONTPELLIER Télécopie

Correspondant - Service RH

Tél. correspondant 0 - 0

Email correspondant

H. Onglet « Mot de passe »

Cet onglet permet de visualiser l'URL de l'extranet de l'adhérent s'il en existe un.

Pour les extranets gérés par iGestion, l'utilisateur peut réinitialiser le mot de passe de l'assuré en cas de perte. Lors d'une réinitialisation, le mot de passe généré est construit à partir de la date de naissance de l'adhérent selon le format JJMM (jour et mois). Si l'utilisateur entre l'adresse mail de l'assuré, un mail de confirmation lui sera envoyé si tôt le mot de passe réinitialisé. Ce changement ne peut se faire qu'en mode « création ».



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Onglet « Mot de passe » en cas d'extranet géré par iGestion :

Assuré CERVERO FABRIENNE | Adhérent | 00000280 Outil de Gestion ACTIV'INFINITE Types de Contrats E Derniers appels 😊😊😊😊😊😊😊😊 Note +

Assuré Compo. Familiale Historique Prestations Banque - RO Contrats Entreprise Mot de passe Effacer

URL: <http://safiag-odass.gestionsante.fr>

Réinitialiser le mot de passe d'accès au site web "Espace Adhérent" ⚙️

Email de confirmation assuré (Facultatif)

Le mot de passe sera réinitialisé selon le jour et le mois de naissance de l'adhérent principal. (JJMM)

Si vous saisissez l'adresse e-mail de l'assuré, un e-mail de confirmation lui sera envoyé dans une vingtaine de minutes.

Onglet « Mot de passe » en cas d'extranet non géré par iGestion :

Assuré FLACHAT DOMINIQUE | Adhérent | F11224024 Outil de Gestion ACTIV'INFINITE Types de Contrats C Derniers appels 😊😊😊😊😊😊😊😊 Note +

Assuré Compo. Familiale Historique Prestations Banque - RO Contrats Entreprise Mot de passe Effacer

URL: www.mcdef.fr

Il s'agit d'un site MidiWay, la ré-initialisation des mots de passe est gérée sur le site.

VIII. Onglets d'une entreprise gérée sous Activ'Infinite

Une fois l'entreprise identifiée, l'utilisateur peut accéder à ses données. Celles-ci sont organisées sous forme d'onglets : onglet « Entreprise », « Correspondant », « Salariés », « Contrats », et « Historique ». Nous allons à présent voir le détail de ces onglets.

A. Onglet « Entreprise »

Cet onglet regroupe des informations concernant le nom de l'entreprise, son entité de gestion, son numéro de Siret, son adresse et ses coordonnées téléphoniques lorsqu'elles sont disponibles.

Onglet « Entreprise » :

Appelant

Entreprise HOSTA (Numéro de siret : 44036735700000) Derniers appels 😊😊😊😊😊😊😊😊 Outil de Gestion ANETO V.I.P. Oui Radié Non Note Aucune +

Entreprise Correspondant Salariés Contrats Historique Effacer

Entreprise	HOSTA	Adresse	-	Téléphone 1	0
Entité de gestion	HOS-MUTEUROP HOSTA ANETO		2 BD DE GABES	Téléphone 2	0
Numéro de siret	44036735700000		13583 MARSEILLE	Télécopie	0

Remarque : certaines entreprises appartiennent à des entités de gestion sensibles. Dans ce cas, seuls les utilisateurs habilités sur ces entités de gestion peuvent accéder à leurs données. En cas de non habilitation, un message prévient l'utilisateur de la confidentialité du dossier.

B. Onglet « Correspondant »

Cet onglet affiche des informations sur le correspondant de l'entreprise : civilité, nom/prénom, adresse et coordonnées téléphoniques lorsqu'elles sont présentes et à jour...



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Onglet « Correspondant » :

Appelant

Entreprise HOSTA (Numéro de siret : 44036735700000) Derniers appels Outil de Gestion ANETO V.I.P. Oui Radié Non Note Aucune

Entreprise Correspondant Salariés Contrats Historique

Civilité Monsieur Adresse 2 BD DE GABES 13583 MARSEILLE Téléphone 1 0 Téléphone 2 0 Email

Nom - prénom - Service RH

Effacer

C. Onglet « Salariés »

Cet onglet recense les bénéficiaires des contrats de l'entreprise. Pour chacun de ces bénéficiaires, l'utilisateur peut visualiser la civilité, le nom, le prénom, le numéro d'adhérent, la qualité, le numéro de sécurité sociale et la date de naissance.

Onglet « Salariés » :

Appelant

Entreprise HOSTA (Numéro de siret : 44036735700000) Derniers appels Outil de Gestion ANETO V.I.P. Oui Radié Non Note Aucune

Entreprise Correspondant Salariés Contrats Historique

Effacer

Bénéficiaires des contrats de l'entreprise 579 beneficiaires trouvés

Rang	Radié	Civilité	Nom	Prénom	Numéro adhérent	Qualité	Numéro sécurité sociale	Date de naissance
1		Madame	ABDESSLAM	SONIA	00015531	Adhérent	2790745208020 15	03/07/1979
2		Monsieur	ABDESSLAM	LAHCEN	00015531	Conjoint	1750578361017 86	02/05/1975
3		Monsieur	ABDESSLAM	BILAL	00015531	Enfant	2790745208020 15	08/05/2006
4		Mademoiselle	ABDESSLAM	YASMINE	00015531	Enfant	1750578361017 86	08/05/2006
5		Madame	ADJERID	CHAHINESSE	00015631	Adhérent	2800113155002 14	30/01/1980
6		Monsieur	ADJERID	MOHAMED-REDHA	00015631	Conjoint	1761213055715 07	23/12/1976

Statistiques

	Nombre de bénéficiaires "Adhérent"	Nombre de bénéficiaires "Autre" *	Total
Actifs	166	194	360
Radiés	99	120	219
Total	265	314	579






* : Conjoints, enfants et autres

En dessous du tableau des salariés, un autre tableau de statistiques descriptives affiche les adhérents actifs, les adhérents radiés, le nombre d'adhérents total. Idem pour les autres bénéficiaires (conjoints, enfants et autres).

D. Onglet « Contrats »

Cet onglet affiche les contrats actifs et les contrats radiés de l'entreprise sélectionnée. Les contrats sont affichés de la même façon que les contrats des assurés vus précédemment.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

	Fax	
	Fiche Appel H.Contacts	
	DPEC hospitalière envoyée via le formulaire	
	Migration Activ'Infinite	
	Evènement sortant	

IX. Onglets d'un appelant « Autre »

Les appelants « Autre » n'ont que deux onglets : un onglet « Appelant » et un onglet « Historique ». Cela s'explique par le fait que ces types d'appelants autres sont des objets temporaires et pour lesquels on n'a pas beaucoup d'infos.

A. Onglet « Appelant »

Cet onglet recense à peu près toutes les informations sur un appelant autre. On y trouve la civilité, des informations sur le type d'appelant, l'adresse et les coordonnées téléphoniques. Ces informations correspondent à des informations saisies par l'utilisateur et ne sont pas issues de fichiers d'échanges de données. Ceci explique le peu de données disponibles. Contrairement aux autres informations contenues dans les onglets des assurés et des entreprises, les informations de cet onglet peuvent être modifiées par l'utilisateur.

Onglet « Appelant » :

Appelant
Historique

Type d'appelant
Assuré Hors Base
Adresse
4 ALL GERICAULT
78114 MAGNY LES HAMEAUX
Téléphone fixe
0666074249

Civilité - Nom - prénom
Madame ABSOLON MARIE PAULE
Téléphone autre

Date de naissance
Numéro sécurité sociale
2570299352720 00
Fax

Etablissement/Raison sociale
Numéro FINESS
Email

Numéro adhérent
071583

Effacer
Modifier

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Pour modifier les données d'un appelant, il suffit de cliquer sur le bouton « Modifier ». Une fenêtre d'édition apparaît alors :

MODIFICATION APPELANT

Type d'appelant Assuré Hors Base ▼

CIVILITE

Civilité * Madame ▼

Nom * ABSOLON

Prénom * MARIE PAULE

Date de naissance (JJ/MM/AAAA)

Numéro de sécurité sociale * 2570299352720

NUMEROS TECHNIQUES

Etablissement/Raison sociale

Numéro FINESS

Numéro d'adhérent * 071583

COORDONNEES

Téléphone fixe * 0666074249

Téléphone autre

Fax

Adresse mail

ADRESSE

Numéro et libellé de voie *

Immeuble-Bâtiment-Résidence

Etage-Escalier-Appartement 4 ALL GERICAULT

Lieu-dit ou Boîte Postale

Code Postal * 78114

Localité * MAGNY LES HAMEAUX

Champs obligatoires

Annuler
Valider

B. Onglet « Historique »

Cet onglet affiche les mêmes informations vues dans l'onglet « Historique » des assurés.

Onglet « Historique » :

Appelant
Historique

Effacer

2 lignes d'historique trouvées

Rang	Date événement ↕	Type	Objet ↕	Détail ↕	Bénéficiaire ↕	Statut ↕	Commentaire ↕
1	24/03/2010 10:19:49	H	Appel	PEC	Assuré Hors Base	A traiter	Test AHB
2	04/06/2009 09:05:33		Actes de gestion	Etat des remboursements en cours		Clôturé	

X. Envoi de DPEC Hospitalières depuis le scénario

Remarque : Cette partie scénario n'est pas visible en mode « Lecture ».

En mode « Création », l'outil donne la possibilité de transmettre par fax ou par mail au tiers payeur concerné par un client et une mutuelle une demande de prise en charge hospitalière émanant d'un assuré. Ces envois sont paramétrés à l'avance sur un fax ou un mail prédéfini.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Le formulaire de DPEC est disponible depuis le scénario de chaque campagne (Motif « PRESTATIONS » / Sous-motif « PEC » / Point « Demande d'acte de gestion à réaliser »).

Accès au formulaire de DPEC Hospitalière :

» Scénario

Motif	<input type="text" value="PRESTATIONS"/>	▼
Sous-motif	<input type="text" value="PEC"/>	▼
Point	<input type="text" value="Demande d'acte de gestion à réaliser"/>	▼
Sous-point	<input type="text"/>	▼



Avant de valider un formulaire, il convient de rechercher l'établissement concerné via son numéro Finess, sa raison sociale, son code postal ou sa ville, de le modifier en cas de Finess non enregistré ou de fax erroné et de compléter les pavés « Hospitalisation » et « Frais concernés par la prise en charge »

Exemple de formulaire DPEC complété :

H.Contacts | Création PEC - Windows Internet Explorer

CREATION PRISE EN CHARGE HOSPITALIERE

BENEFICIAIRE DE LA PRISE EN CHARGE	
Nom	Assuré : AGUIRRE
Prénom	SANDRINE
Numéro sécurité sociale	2690475113140 49
Bénéficiaire si différent de l'Assuré	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

ETABLISSEMENT HOSPITALIER	
Raison sociale	HOPITAL LA PITIE SALPETRIERE
N° FINESS	750100125
Téléphone fixe	0142160000
Téléphone autre	
Fax	0142176303
Adresse 1	
Adresse 2	
Adresse 3	47 83 BE DE L HOPITAL
Code Postal	75013
Ville	PARIS
Modifier Etablissement Nouvelle Recherche	

HOSPITALISATION	
Date d'entrée	01/11/2014 28
Numéro d'entrée	<input type="text"/>
discipline	<input checked="" type="radio"/> Médecine <input type="radio"/> Chirurgie <input type="radio"/> Psychiatrie <input type="radio"/> Maternité <input type="radio"/> Maison de repos - Convalescence
Code DMT	<input type="text"/>
Mode d'hospitalisation	<input checked="" type="radio"/> Complète <input type="radio"/> de jour <input type="radio"/> Ambulatoire <input type="radio"/> Domicile

FRAIS CONCERNES PAR LA PRISE EN CHARGE	
Frais de séjour	<input checked="" type="checkbox"/>
Forfait 18 euros	<input checked="" type="checkbox"/>
Forfait journalier	<input checked="" type="checkbox"/>
Chambre particulière	<input checked="" type="checkbox"/>
Lit accompagnant	<input type="checkbox"/>
Honoraires	<input type="checkbox"/>

COMMENTAIRES	
<input type="text"/>	
(1024 caractères max)	

[Fermer](#) [Valider](#)

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Une fois le formulaire validé, la fiche d'appel doit être clôturée en statut « Clôturé ».

Remarque : La validation d'un formulaire a pour conséquence la création, en plus de l'évènement fiche d'appel en statut « Clôturé », d'un second évènement en statut « En attente » dans l'historique du bénéficiaire.

Une fois la PEC transmise par mail ou par fax de façon automatique, le statut « En attente » de ce second évènement se transforme en statut « Envoyé » dans l'historique du bénéficiaire.

XI. Clôture d'une fiche

Remarque : Cette partie Clôture n'est pas visible en mode « Lecture ».

Lorsqu'une fiche d'appel est créée celle-ci possède certaines informations pré-remplies ainsi qu'un statut par défaut, le statut « ouverte ». Nous allons à présent voir quels sont les champs obligatoires pour la clôture d'une fiche et quelles sont les différentes modalités de clôture.

A. Champs obligatoires

Avant de clôturer une fiche, l'utilisateur doit tout d'abord préciser la mutuelle de l'appelant. Nous avons vu que celle-ci pouvait être automatiquement positionnée si le nombre de mutuelles associées au numéro appelé est de un.

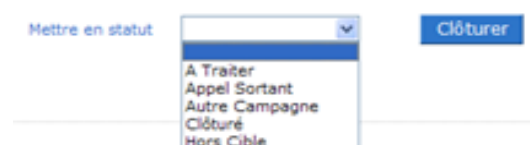
Une fois la mutuelle positionnée, l'utilisateur doit identifier l'appelant (assuré, entreprise ou autre). Si tôt l'appelant identifié, l'utilisateur doit préciser le motif de l'appel, en remplissant la partie « scénario » (préciser le motif, sous-motif et éventuellement un point, sous-point...)

Enfin, l'utilisateur doit préciser dans la partie « clôture » la satisfaction de l'appel, préciser s'il s'agit d'une réclamation et si la demande est urgente. Enfin, il doit préciser un mode de clôture.

Remarque : Lorsque l'utilisateur clôture la fiche d'appel en « A traiter », il doit également préciser le champ « Type dossier ». Ceci permet de typer les événements générés et de les attribuer à des citernes dans H.Courriers en vue de leur traitement.

B. Modalités de clôture

Il existe quatre modes de clôture possibles :



1. « A Traiter »

Ce mode doit être utilisé lorsque l'utilisateur ne sait pas traiter l'appel en direct ou lorsque l'appel nécessite un acte de gestion supplémentaire en gestion. Ce mode de clôture a pour conséquence la clôture de la fiche d'appel en « Clôturée » et la création d'un évènement en statut « A Traiter » dans l'historique de l'appelant. Cet évènement est visible et traitable dans l'application H.Courriers depuis la citerne attribuée.

Remarque : Ce mode de clôture a pour conséquence la clôture de la fiche d'appel en statut « Clôturé » et la création d'un second évènement en statut « A traiter » dans l'historique du bénéficiaire.



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

2. « Appel Sortant »

Ce mode de clôture doit être utilisé lors d'un rappel d'appelant. Cette création de fiche permet de laisser une trace dans l'historique de l'appelant sur le motif du rappel. Il s'agit d'un statut définitif.

3. « Clôturé »

Ce mode doit être utilisé lorsque l'appel ne nécessite pas d'acte de gestion supplémentaire. Typiquement, ce cas arrive lorsque l'utilisateur appelle pour un renseignement, une information particulière... Ce mode est également utilisé pour les transferts de fiches par mail à des destinataires précis. Il s'agit également d'un statut définitif.

4. « Hors Cible »

C'est le mode de clôture le plus simple. La personne appelante s'est trompée ou n'a pas appelé le bon numéro de téléphone. Dans ce cas, l'utilisateur sélectionne « Hors Cible » dans la liste déroulante « Mettre en statut » et clique sur le bouton « Clôturer ».

Remarque 1 : Aucune recherche d'appelant ni sélection de scénario n'est nécessaire pour ce type de clôture.

Remarque 2 : Ce type de fiche n'est historisé sous aucun appelant et n'est donc retrouvable en mode « Recherche » que sous une campagne donnée.

5. « Autre campagne »

Ce statut permet de revenir à l'écran d'accueil en cas d'ouverture d'une fiche en création sous la mauvaise campagne. L'utilisateur peut ainsi rouvrir une nouvelle fiche sous la bonne campagne sans que la précédente reste en statut « ouverte » dans les bases.

C. Transfert de fiche

Le transfert de fiche permet d'envoyer sur une ou plusieurs adresses mail un résumé de la fiche d'appel en cours de création sous la forme d'une pièce jointe (fichier PDF).

Cette fonctionnalité peut donc s'avérer utile pour envoyer une fiche à une personne ne disposant pas de l'application H.Contacts.

La ou les adresses mail doivent être saisies dans le champ « Destinataires ». Dans le cas de plusieurs adresses mail, celles-ci doivent être séparées par une virgule.

Les destinataires peuvent également être sélectionnés dans la liste de contacts préenregistrés.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Zone « Destinataires » en vue d'un transfert de fiche :

Transférer fiche ☒ Oui ☐ Non

Destinataires

Accès à la liste des contacts préenregistrés :

CHOIX DES DESTINATAIRES

<input type="checkbox"/>	AMIS Célia	celia.amsis@igestion-gd.fr
<input type="checkbox"/>	ARMEDE Huguette (Pôle Prévoyance)	huguette.armede@igestion-gd.fr
<input type="checkbox"/>	BEHNAM Magali	magali.behnam@igestion-gd.fr
<input type="checkbox"/>	BOCCARDI Aurélia	aurelia.boccardi@igestion-gd.fr
<input type="checkbox"/>	BONINO Béatrice	beatrice.bonino@igestion-gd.fr
<input type="checkbox"/>	BOUCHER Isabelle	isabelle.boucher@igestion-gd.fr
<input type="checkbox"/>	BROUTIN Marie Claude	marieclaude.broutin@igestion-gd.fr

Remarque : Ce mode de clôture a pour conséquence la clôture de la fiche d'appel en statut « Clôturé » et la création d'un second évènement en statut « A traiter » dans l'historique du bénéficiaire.

XII. Informations complémentaires

A. Encarts

A côté de tous les onglets vus pour les assurés et les entreprises, l'utilisateur dispose d'un autre encart d'informations. Ces encarts sont placés au dessus des onglets. Ils rappellent le nom de l'assuré (ou de l'entreprise), le numéro d'adhérent (ou de Siret), les satisfactions des cinq derniers appels, l'outil de gestion concerné, si l'objet est un VIP ou non, s'il est en NPAI, s'il est radié et s'il dispose d'une note.

Encart informatif

Appelant
Derniers appels 😊 😐 😞 Outil de Gestion ANETO V.I.P. Oui Radié Non Note Aucune

Entreprise HOSTA (Numéro de siret : 44036735700000)

Entité de gestion HOS-MUTEUROP HOSTA ANETO

Numéro de siret 44036735700000

Adresse - 2 BD DE GABES
13583 MARSEILLE


Téléphone 1 0

Téléphone 2 0

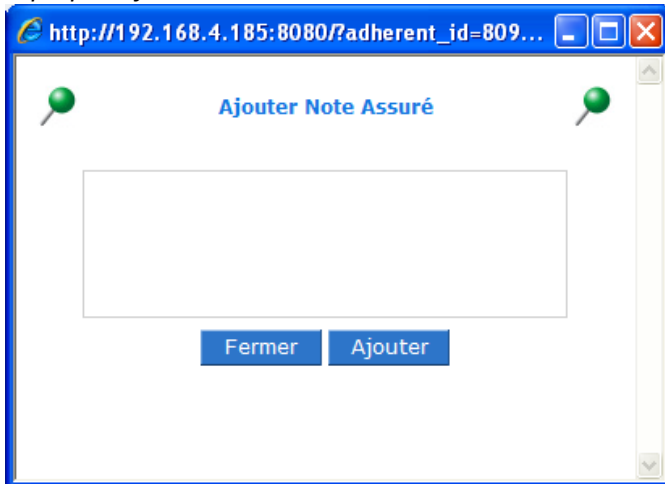
Télécopie 0

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

B. Notes d'informations

L'utilisateur peut, s'il le souhaite, ajouter une note sur un assuré ou entreprise. Il lui suffit de cliquer sur l'icône  de l'encart d'informations pour que le pop-up suivant apparaisse :

Pop-up d'informations :



http://192.168.4.185:8080/adherent_id=809...

Ajouter Note Assuré

Fermer Ajouter

L'utilisateur peut alors entrer une note et l'enregistrer. Cela s'apparente à un post-it.

De la même façon, il est également possible de supprimer une note en effaçant le texte et en cliquant sur « Ajouter ».


Remarque : Une note est également visualisable depuis H.Courriers. Elle est alors présente sur tout dossier traité pour le même assuré ou la même entreprise que celui sur lequel elle a été ajoutée depuis H.Contacts.

XIII. Dossiers confidentiels

Lorsqu'un utilisateur consulte le dossier d'un assuré ou d'une entreprise, il se peut que l'assuré ou l'entreprise appartienne à une entité de gestion (ou de rattachement) dite sensible. Si l'utilisateur n'est pas habilité sur cette entité de gestion, il ne pourra pas accéder au dossier demandé. Un message d'alerte sur la confidentialité du dossier lui sera alors affiché.

Dossier confidentiel :

Appelant

DOSSIER CONFIDENTIEL 

Effacer

Les données de l'assuré "MADJID DJEBBAR" (Entité de gestion "HOS - MUTEUROP HOSTA ANETO") sont confidentielles et vous n'êtes pas habilité à y accéder.
Veuillez donc transférer cet appel vers l'un des collaborateurs ci-dessous et clôturer cette fiche en 'Hors cible'.

COLLABORATEUR	SOCIETE	SERVICE	POLE	TELEPHONE
ONILLON VALERIE	HOSTA	Architecture		0141611975

Un message expliquant la démarche à suivre dans ce cas lui est également affiché.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

XIV. Messages défilants

Lorsqu'un utilisateur crée une fiche, il peut voir défiler en boucle certains messages créés par les administrateurs de l'application. Ces messages peuvent être lus en cliquant sur le lien défilant.



Ces messages sont paramétrables par campagne et peuvent être utilisés lorsqu'il s'agit de rappeler une consigne importante ou limitée dans le temps au sujet d'un client.

Messages défilants :

Appel		IMPORTANT	MESSAGE 1 : Bienvenue sur l'espace de démonstration H.Contacts		MESSAGE 2 : Autre message à caractère informatif	
Campagne	500 - MME Assurés	Mutuelle		Appelant	Assuré	Mode Lecture
						Date de création Aucune
						Identifiant de la fiche Aucun

Détail d'un message défilant :

http://192.168.4.185:8080/?message_id=443 - Message | Détail - Windo...


"Bienvenue sur l'espace de démonstration H.Contacts"


Espace dédié aux présentations commerciales

Fermer

XV. Recherche de fiches d'appel

La recherche de fiches d'appel se fait via un formulaire auquel on accède en cliquant sur le lien [RECHERCHER] de la barre de menus.

H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Formulaire de recherche de fiches d'appel :



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'http://192.168.4.185:8080/ - H.Contacts | Rech...'. The main content area is titled 'RECHERCHE DE FICHES D'APPEL'. Below this title is a section labeled 'CRITERES' with a dropdown arrow. The form contains the following fields and controls:

- ID Fiche: Text input field.
- Type de fiche: Dropdown menu with '- Tous les Types -'.
- Campagne: Dropdown menu with '- Toutes les Campagnes -'.
- Type appelant: Dropdown menu with '- Toutes les Types -'.
- Auteur: Dropdown menu with '- Toutes les Téléacteurs -'.
- Statut: Dropdown menu with '- Toutes les Statuts -'.
- Réclamation: Dropdown menu with '- Toutes les fiches -'.
- Satisfaction: Dropdown menu with '- Toutes les Satisfactions -'.
- Date début: Text input field with a calendar icon.
- Date fin: Text input field with a calendar icon.
- Motif: Text input field.
- Sous-motif: Text input field.
- Point: Text input field.
- Sous-point: Text input field.
- Commentaire: Text input field.
- Buttons: 'Fermer' and 'Rechercher'.

The browser's status bar at the bottom shows 'Sites de confiance' with a green checkmark and a zoom level of '100%'.

Comme nous pouvons le voir, il existe différents axes de recherche : ID de fiche, type de fiche, campagne d'appel, type d'appelant etc. Quelque soit l'axe précisé, la recherche se fait toujours selon les habilitations de l'utilisateur. Ainsi, deux utilisateurs n'ayant pas les mêmes habilitations ne verront pas les mêmes résultats même s'ils choisissent les mêmes axes de recherches. Nous allons à présent détailler des axes de recherches.

ID de Fiche : C'est l'axe de recherche le plus efficace et le plus rapide. Le seul inconvénient de ce champ est de ne pas être facilement mémorisable par les utilisateurs.

Type de fiche : Cet axe n'est efficace que si le paramétrage a été fait correctement dans la partie Administration. En effet, lors de la création d'un sous-motif, l'administrateur peut choisir un libellé de manière libre mais il doit rattacher le sous-motif à une liste prédéterminée d'actes de gestion. Il s'agit d'une référence commune aux différentes applications iGestion.

Campagne : Comme son nom l'indique, ce champ permet de filtrer les recherches de fiches selon la campagne de création. Les campagnes inactives sont grisées.



H.Contacts : Guide de l'utilisateur

Type appelant : c'est également un filtre sur l'appelant. En sélectionnant un appelant particulier, la recherche retrouvera toutes les fiches dont l'appelant correspond à ce type particulier.

Auteur : Permet de retrouver les fiches créées par un utilisateur précis.

Statut : Permet de retrouver les fiches qui sont dans un statut donné.

Réclamation : Ce filtre permet de ne sélectionner que les fiches topées en réclamation.

Satisfaction : La recherche se fait selon la satisfaction précisée lors de la clôture de la fiche. Ce champ peut être pratique lorsqu'il s'agit de retrouver une fiche pour laquelle il y a pu avoir un souci avec l'interlocuteur.

Date début et date fin : ces deux champs permettent de restreindre la recherche de fiches dans un intervalle de temps précis. Le champ prospecté lors de la recherche correspondant à la date de création de la fiche. Si le champ « date fin » n'est pas précisé, la recherche s'effectue par défaut jusqu'à la date du jour.

Motif, sous-motif, point ou sous-point : Ces champs, en saisie libre permettent de filtrer un motif précis. Ils acceptent les recherches de type '%' que l'on a déjà vu.

Commentaire : Idem Motif.

Remarque : La recherche de fiche est limitée à 3000 fiches maximum. En cas de dépassement, un message prévient l'utilisateur qu'il faut affiner sa recherche.